

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE CALIDAD DEL PERSONAL DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DOI: <https://doi.org/10.19136/es.v12n35.6113>

*Ilse Stephania Cortés Ruiz

**Raymundo Márquez Amaro

*Estudiante de la Licenciatura de Psicología en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la División Académica de Ciencias de la Salud.
ilsestephaniac@gmail.com

**Doctor en estudios organizacionales, integrante del cuerpo académico de desarrollo humano e innovación productiva, miembro distinguido del Sistema Nacional de Investigadores (SNI), profesor investigador en la Universidad Popular de la Chontalpa.

raymundo.marquez@upch.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8822-5973>

Artículo Recibido: 03 de diciembre 2023. Aceptado: 06 de mayo 2024.

RESUMEN. La evaluación de la capacitación se centra en el análisis conductual del personal del turno vespertino de la biblioteca de una Institución de Educación Superior, después de la implementación de un taller enfocado al desarrollo de las competencias en el servicio de calidad; en palabras de Alles (2005), lo que se busca es “potenciar las características de personalidad que estimulen comportamientos positivos para un desempeño exitoso en el trabajo”. Para tal fin, se realiza la evaluación de seguimiento de la capacitación con base en el modelo de Kirkpatrick (2006) en sus tres propuestas de evaluación: reacción, aprendizaje y comportamiento; así como en la aportación de Grados (2009) al considerar necesario el establecimiento de mecanismos de control postest de la capacitación para hacer evidentes los logros o cambios obtenidos en el desempeño del personal.

En este sentido, el trabajo investigativo estudia el comportamiento del servidor público de la biblioteca universitaria y la influencia de la capacitación en el desarrollo de las habilidades para mejorar el servicio hacia los usuarios, los resultados muestran cambios significativos en el desempeño del bibliotecario y en la satisfacción de los usuarios.

PALABRAS CLAVE: evaluación de la capacitación; servicio bibliotecario; competencias en el servicio.

EVALUATION OF TRAINING FOR QUALITY SERVICE OF UNIVERSITY LIBRARY STAFF

ABSTRACT. The evaluation of the training focuses on the behavioral analysis of the evening shift staff of the library of a Higher Education Institution, after the implementation of a workshop focused on the development of competencies in quality service; In the words of Alles (2005), what is sought is “to enhance the personality characteristics that stimulate positive behaviors for successful performance at work.” For this purpose, the training follow-up evaluation is carried out based on the Kirkpatrick (2006) model in its three evaluation proposals: reaction, learning and behavior; as well as in the contribution of Grados (2009) when considering it necessary to establish post-test control mechanisms for training to demonstrate the achievements or changes obtained in the performance of personnel.

In this sense, the investigative work studies the behavior of the public servant of the university library and the influence of training in the development of skills to improve the service to users, the results show significant changes in the performance of the librarian and in the user satisfaction.

KEYWORDS: evaluation of training; library service; service competencies.

INTRODUCCIÓN.

Actualmente, las organizaciones persiguen con denuedo la distinción sobre los competidores y ser caracterizados por su labor; por esta razón, uno de sus lineamientos por objetivar es la calidad en el servicio. La gestión de calidad en los servicios en una organización es de suma importancia, debido a que en la modernidad se ha presentado un amplio crecimiento de organizaciones en este sector, por diversos cambios demográficos, sociales, políticos y/o económicos (Lara, 2002). Por lo tanto, se considera necesario el fomento de

saberes, aptitudes y competencias del personal con un enfoque hacia el servicio de calidad y la ventaja competitiva en este sector de servicios.

En este sentido, es necesario desarrollar estrategias y mejoras en la habilidad preponderante del servicio al cliente en el personal que conforma este grupo de organizaciones; una de las alternativas de impacto en los resultados esperados es la capacitación basada en competencias. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la capacitación es la obtención de la capacidad efectiva para

llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, que evidencia que vivimos en un mundo cambiante, en donde constantemente hay que formarse y capacitarse para ser competentes (Wurgaft, 1998, citado en Parra y Rodríguez, 2016); por otra parte, Chiavenato (2001), afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Estas aportaciones enfatizan el desarrollo de competencias en la persona que desempeña un trabajo. Al mismo tiempo, se debe transmitir dicha capacitación con un sentido teórico-práctico que permita el enriquecimiento de conocimientos y habilidades en la formación de los colaboradores, así se tendrá, un servicio con parámetros de calidad definidos y delimitados, tal y como lo comenta Gutiérrez de la siguiente manera:

“la calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de

valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente” (2004, p. 1).

Ahora bien, la calidad en el servicio de un sistema significa cumplir los objetivos fijados por medio de la correspondiente planificación y prestar dicho servicio con unos índices de calidad óptimos (Nevado-Batalla, 2003). En palabras de Gotieb, Grewal y Brown (1994, citado en Mora, 2011) se entiende que:

[...] la satisfacción es una consecuencia del rendimiento de la calidad [del servicio], esto ha sido confirmado empíricamente, así, la calidad se enmarca dentro de una evaluación específica de creencias [y experiencias], mientras que la satisfacción lo hace como una evaluación general de dicho constructo. (p.241).

De acuerdo con lo anterior, atender la calidad del servicio dentro de un sistema bibliotecario requiere alinearse con lo que Aceves (2001) explica, al decir que el objetivo de una biblioteca es:

[...] la creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios capaces de responder de la manera más efectiva posible a las necesidades de los miembros de la institución matriz, la Universidad, y, por extensión, de la sociedad. (Arriola y Tecuatl, 2011, p. 132).

Por lo tanto, conocer las expectativas y la satisfacción de los usuarios del servicio del sistema bibliotecario son indispensables para articular una estrategia de capacitación que facilite el desarrollo de las competencias del personal que brinda el servicio y, de esta manera, alcanzar la calidad esperada por los usuarios. En este sentido, si se pretende medir los resultados finales de la estrategia de capacitación es conveniente tomar en cuenta el aporte del modelo propuesto por Grados, J. (2009), el cual expresa lo siguiente:

“La capacitación y el adiestramiento del personal no termina con la clausura del curso

en donde se reciben los aplausos de los participantes y se les entrega diplomas, [además] es necesario establecer mecanismos de control de calidad que deben formar parte integral de un proceso completo de capacitación”. (p. 279).

El énfasis está en cómo se evalúa la capacitación, el capacitador debe vigilar la realización de tres tácticas de control de calidad de la capacitación las cuales son inspección, revisión y evaluación; la inspección es diseñada para mantener el correcto desarrollo de la capacitación, la revisión garantiza que la capacitación se realice tal y como fue planeada. Finalmente, el diseño de mecanismos de control basados en la evaluación de la capacitación permitirá detectar fallas y errores en la implementación de la estrategia. (Grados, 2009).

En la misma línea temática, Kirkpatrick y Kirkpatrick (2006), establecen un modelo de evaluación de la capacitación en cuatro niveles elementales, los cuales son:

- Evaluación de reacción, mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa.
- Evaluación del aprendizaje, es la medida en que los participantes cambian sus actitudes, amplían sus conocimientos y/o mejoran sus capacidades como consecuencia de participar en una acción formativa.
- Evaluación del comportamiento, se define como el cambio en el comportamiento del participante como consecuencia de haber participado en una acción formativa.
- Evaluación de resultados, se entiende como el resultado final que ocurre debido a que los participantes han asistido a un curso de formación, tales como: mejora de la calidad, reducción de la rotación y otros beneficios a largo plazo.

Este modelo hace énfasis en la importancia de la evaluación del comportamiento logrado a través de la intervención, es decir, mediante la estrategia de capacitación y su influencia

en los resultados de la organización; de manera concreta, los cambios en las competencias desarrolladas por personal después de la capacitación y, en este caso, en la satisfacción del usuario posterior al desarrollo de la capacitación. De acuerdo a esta perspectiva, lo que se busca es dar sentido y dirección a las dimensiones humanas del ser, hacer y saber del personal que brinda servicio al cliente.

Por lo tanto, el objetivo del trabajo de investigación es hacer evidente la importancia del ejercicio de la evaluación de seguimiento a la capacitación y determinar la trascendencia de los resultados que puede alcanzar dicha capacitación en tres niveles organizativos: organizacional, en el sistema de servicio de calidad; grupal, en la integración de un equipo efectivo de trabajo e individual, en el desarrollo de las competencias del personal.

DESARROLLO.

La estrategia de capacitación se construyó a partir de los resultados de la detección de necesidades y se impartió en la modalidad de taller vivencial, dirigido al personal

vespertino del sistema bibliotecario de una División Académica de la Universidad Pública del Estado de Tabasco; el grupo de capacitación se conformó por ocho colaboradores distribuidos en cuatro puestos: secretario de biblioteca, seis auxiliares de biblioteca y auxiliar de servicios.

La evaluación de seguimiento de la capacitación, entendida como la satisfacción de los usuarios con el servicio bibliotecario después de la implementación de la capacitación; es decir, la aplicación de las competencias del servicio de calidad en las prácticas cotidianas del personal de biblioteca que recibió la capacitación. La comparación del nivel de satisfacción entre la detección de necesidades y la evaluación de seguimiento de la capacitación (véase anexo 1) permite conocer el impacto del proceso de transferencia de los conocimientos al servidor de biblioteca (Rutty, 2007), así mismo, permite conocer la efectividad de la estrategia de capacitación en la calidad del servicio del sistema bibliotecario.

Desde el modelo de Kirkpatrick esto es, conocer la reacción de los participantes y

su satisfacción con lo impartido en la capacitación (evaluación de reacción), así como la efectividad de la transferencia de conocimientos o propiamente lograr un aprendizaje significativo en los colaboradores (evaluación del aprendizaje), pero con mayor interés, es conocer el desempeño (evaluación del comportamiento) en el sitio de trabajo o en la cotidianidad laboral del personal bibliotecario para garantizar el aprovechamiento de la capacitación (Rodríguez, 2005). Es importante mencionar que la evaluación de resultados no se consideró debido al tiempo establecido para la realización del trabajo de investigación.

En este sentido, se determinó evaluar el seguimiento de la capacitación de acuerdo con las competencias requeridas por el sistema bibliotecario y por los usuarios. Para cada evaluación se construyó un instrumento de medición los cuales son:

- Evaluación de reacción: medición inmediata al término de la capacitación donde se obtiene la impresión de los colaboradores en desarrollo (Grados, 2009) respecto

al evento de capacitación; para tal fin se utilizó una escala tipo Likert con un rango de 4 opciones de respuesta, dirigida a identificar cuatro categorías de análisis, tales como: organización, metodología, facilitador y percepción general del taller impartido (anexo 2).

- Evaluación del aprendizaje: serie de ejercicios de simulación enfocados a identificar el nivel de dominio de las competencias en estudio de cada uno de los colaboradores en situaciones espontáneas y con diferentes tipos de usuarios; esta evaluación se desarrolló al final de la capacitación con apoyo de una lista de verificación de las competencias requeridas y de acuerdo con cuatro rangos de respuesta de acuerdo con los niveles de dominio de las competencias (Alles, 2015). El ejercicio implicó la evaluación entre todos y una retroalimentación grupal (anexo 3).
- Evaluación del comportamiento: Después de un mes de haber finalizado la capacitación, se aplicó una encuesta de satisfacción en el

sitio de trabajo tanto a la jefa de biblioteca y como a algunos usuarios con el fin de identificar, en el desempeño cotidiano de los servidores bibliotecarios, la aplicación de las competencias adquiridas en la capacitación. En esta evaluación se respetan los cuatro niveles de dominio para cada competencia demostrada (anexo 4).

Los datos recopilados mediante los tres tipos de evaluación de seguimiento a la capacitación se procesaron en gráficas para ubicar el nivel de dominio de las competencias del grupo de colaboradores bibliotecarios en formación y desarrollo con la finalidad de realizar un ejercicio comparativo entre test y postest (Grados, 2009) en materia de capacitación para el trabajo; Así mismo, hacer evidente la importancia de la evaluación de seguimiento al comprender los resultados o logros obtenidos por la biblioteca como área organizativa, mediante el desarrollo de competencias específicas (Alles, 2015).

RESULTADOS.

De acuerdo con las evaluaciones de seguimiento al taller impartido al personal

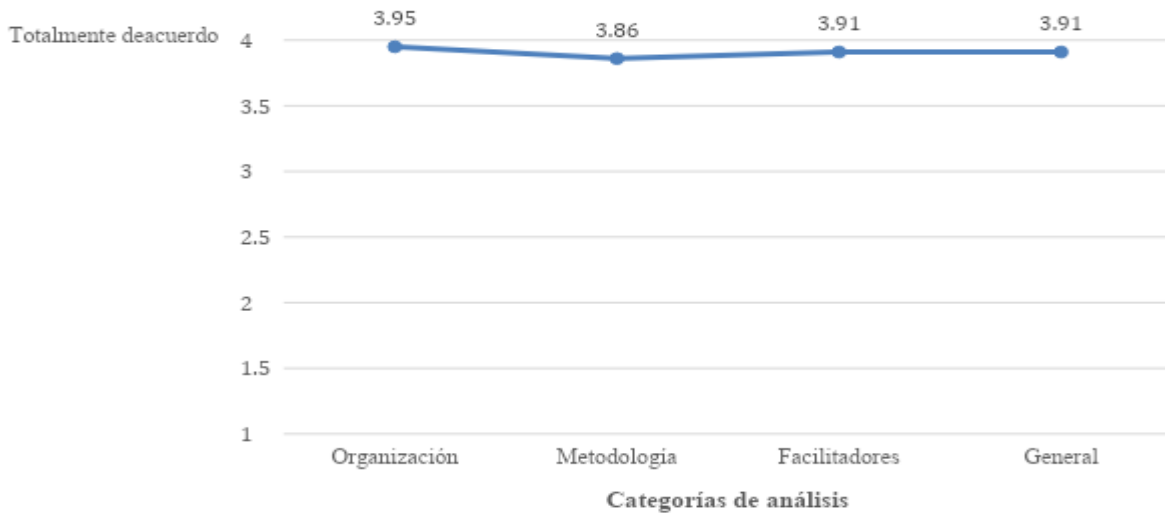
del servicio bibliotecario, se presentan los resultados de las tres evaluaciones practicadas: de reacción, de aprendizaje y de comportamiento.

EVALUACIÓN DE REACCIÓN.

Fue la primera evaluación realizada a la capacitación, en la gráfica 1 se muestra el

impacto en la satisfacción del colaborador de biblioteca que recibió la capacitación; a esta evaluación se sumó la jefa de la biblioteca por lo que fueron 9 evaluaciones en total y los resultados son el promedio a las puntuaciones.

Gráfica 1. Evaluación de reacción de la capacitación.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 1, se identifican las cuatro categorías de análisis en un nivel favorable ya que la mayoría estuvo totalmente de acuerdo y el comentario general lo expresa con un 3.91, es decir, los colaboradores se sintieron capaces de aplicar lo aprendido en situaciones de reales de trabajo y valoraron los nuevos aprendizajes obtenidos, se sienten motivados. La categoría “organización”, coordinación del

taller, distribución oportuna del material de apoyo y lugar propicio para el evento, obtuvo el mayor nivel: 3.95. Por otro parte, opinan que existió efectiva retroalimentación y manejo de la temática por los facilitadores (3.91); finalmente, en la categoría “metodología”, consideran que las dinámicas de trabajo, el material de apoyo y los recursos audiovisuales

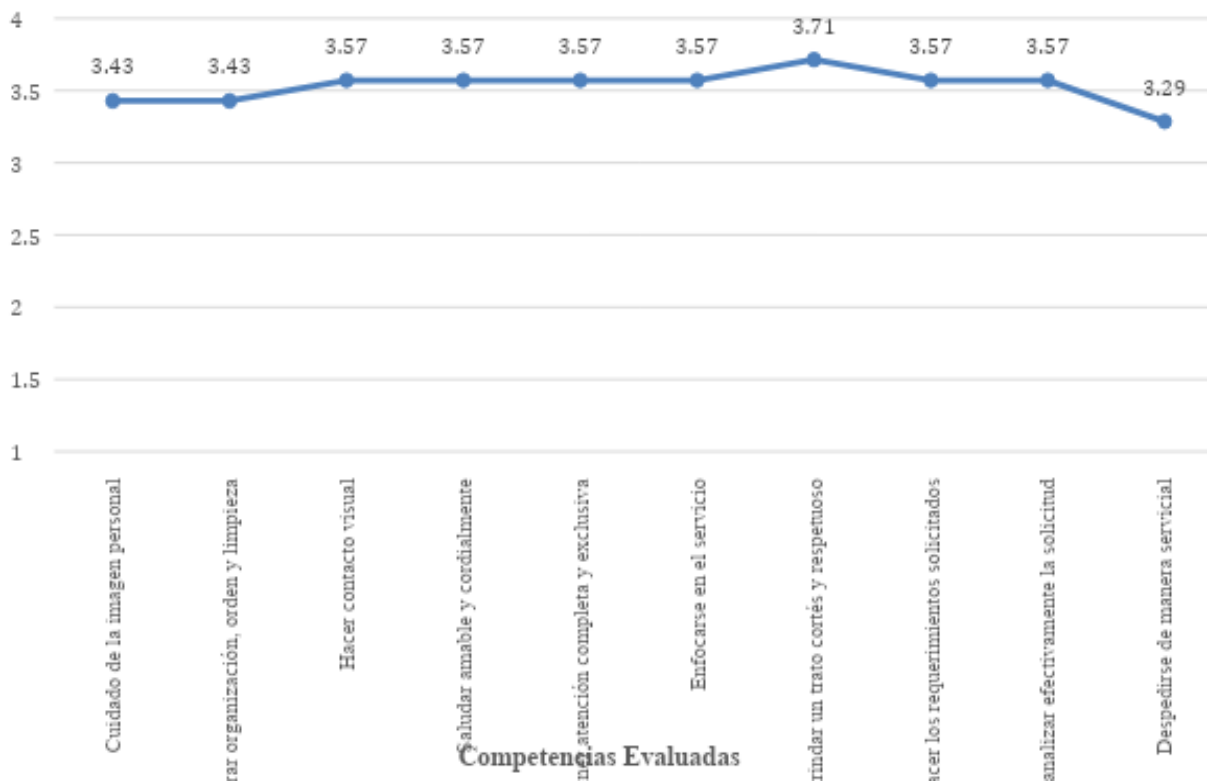
facilitaron el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Evaluación del aprendizaje

Es la segunda evaluación al taller, brinda el nivel de las competencias aplicadas en el ejercicio de simulación por cada colaborador. La gráfica 2 muestra los promedios del grupo de participantes, donde el puntaje expresa el nivel de dominio de acuerdo a la siguiente

relación: 1 “necesita mejorar”, 2 “regular”, 3 “satisfactorio” y 4 “excelente”; se puede identificar el comportamiento del nivel de competencia demostrado que se ubica dentro del rango medio entre los niveles satisfactorio y excelente. La competencia mejor desarrollada fue la “brindar un trato cortés y respetuoso” (3.71); por otro lado, la competencia que necesita desarrollarse fue “despedirse de manera servicial” (3.29).

Gráfica 2. Resultados de la evaluación del aprendizaje mediante el ejercicio de simulación.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación del aprendizaje demuestran que los

colaboradores aplican de manera inmediata y favorable para lograr la

satisfacción de los usuarios, pero necesitan cerrar el proceso de atención con una despedida atenta, cordial y respetuosa demostrando el interés por servir a los demás.

EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO.

Es la tercera evaluación al evento de capacitación, en la gráfica 3 se encuentran los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas después del taller y se tomaron dos percepciones del servicio bibliotecario: una de la jefa de biblioteca y otra de los usuarios con el fin de realizar un ejercicio comparativo que permitiera conocer similitudes y discrepancias desde el interior y exterior del sistema bibliotecario. Los resultados indican que,

por parte del nivel directivo, hay dos fortalezas en el equipo de servicio de biblioteca: “saludar amable y cordialmente” y “despedirse de manera servicial; y existen dos áreas de oportunidad: “canalizar efectivamente la solicitud” y “cuidar la imagen personal”; los usuarios (59 en total, entre estudiantes y profesores) reflejan puntuaciones estables de las competencias observadas en el personal al momento del servicio, todas se ubican entre el nivel satisfactorio y excelente; sin embargo, precisan como fortalezas el “cuidado de la imagen personal” y “mantener atención completa y exclusiva”, como área de oportunidad señalan la competencia de “despedirse servicialmente”.

Gráfica 3. Resultados comparativos de la evaluación del comportamiento del personal capacitado.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar una diferencia significativa entre las percepciones de evaluación del servicio, donde la parte directiva exige mayor aplicación de las competencias, esto puede entenderse desde la posición y responsabilidad del rol que juega dentro del sistema organizativo y en la Institución Educativa; sin embargo, la percepción de los usuarios denota un nivel de satisfacción importante con la atención recibida.

CONCLUSIÓN.

Las evaluaciones de seguimiento a la estrategia de capacitación para el caso de la biblioteca universitaria, permite inferir el impacto del desarrollo de las competencias del servidor bibliotecario en la calidad del servicio ofrecido, lo cual se puede determinar desde dos perspectivas de análisis: en primer lugar, se explica desde la respuesta de los colaboradores capacitados al reconocer, mediante la evaluación de reacción, el valor del conocimiento adquirido y su aplicación inmediata en las prácticas cotidianas como integrantes del servicio bibliotecario; y, en segundo lugar, tanto la evaluación del aprendizaje, desde la opinión de los colaterales, como la evaluación del

comportamiento, desde la opinión de los usuarios, expresan lo siguiente:

- las fortalezas del equipo bibliotecario son las competencias de “brindar un trato cortés y respetuoso” y “mantener atención completa y exclusiva”.
- ambas opiniones concuerdan con lo expresado por Alles (2005) sobre potenciar las características de personalidad para estimular comportamientos positivos, ya que por un lado la mayoría de las competencias adquiridas las aplicaron inmediatamente; y por otra parte, las áreas por desarrollar en el equipo bibliotecario son el “cuidado de la imagen personal” y “despedirse servicialmente” para garantizar la satisfacción constante del usuario.

Por lo tanto, se puede concluir que, de acuerdo con las evaluaciones de seguimiento a la estrategia de capacitación, en el sistema bibliotecario existe personal competente para el servicio de calidad; sin embargo, la capacitación permitió despertar el interés y la motivación intrínseca para que en el ejercicio de sus

funciones se apliquen, de manera constante y continua, las competencias desarrolladas con la estrategia de capacitación. En términos de Espinosa (2021) la fundamentación teórica y práctica de las competencias contribuye al desenvolvimiento eficaz del bibliotecario universitario; ya que, el servicio que brindan se aproxima a la satisfacción integral de los usuarios cuando el ejercicio de las competencias se desarrolla de manera organizada y controlada, es decir, de forma sistemática a través de un modelo de evaluación de la capacitación.

Por otro lado, como propuesta de seguimiento a la intervención, se pueden establecer mejores mecanismos o acciones de control para atender las áreas de oportunidad, por ejemplo, portar uniforme para fortalecer la imagen institucional (Grau, 2020), lo cual implica un mecanismo para crear el hábito para el

uso del uniforme de manera formal, lo cual tendrá un impacto satisfactorio en la presentación del personal, del equipo de trabajo y del sistema bibliotecario. También, se recomienda el diseño de un protocolo de atención al usuario, donde se proporcione una guía detallada sobre el qué y el cómo brindar el servicio en el momento, tal y como explica Martínez (2013), “en definitiva, la comunicación protocolaria representa una parte esencial para mostrar la excelencia de la organización y para proyectar la imagen de las personas e instituciones”. Finalmente, en las reuniones de trabajo se puede implementar un ejercicio de retroalimentación sobre las fortalezas y áreas de oportunidad en el servicio mediante una evaluación entre los colaboradores con ayuda de la lista de verificación lo cual contribuirá en la consolidación y madurez del equipo de trabajo.

LITERATURA CITADA.

Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias (1a ed.)*. Ediciones Granica México, S. A de C.V. https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf

Alles, M. (2015) *Diccionario de comportamientos: 150 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas en gestión por competencias*; Granica, Buenos Aires.

Arriola, O., y Tecuatl, G. (2011). *Bibliotecas universitarias y automatización: un panorama de la Ciudad de México*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(2), 2011, pp. 129-146.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). McGraw-Hill.

Espinosa-Fernández, B. y Rodríguez-Domínguez, M. C. (2021). *Procedimientos metodológicos para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares*. *Educación y Sociedad*, 19, 65-83.

Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo del personal*. (4ª ed.). Trillas.

Grau, J. (2020). *La importancia de vestir bien en el trabajo*. [articulo-de-justo-grau-en-universo-capital-humano.pdf](https://www.justograusartorial.com/articulo-de-justo-grau-en-universo-capital-humano.pdf) ([justograusartorial.com](https://www.justograusartorial.com))

Gutiérrez, A. (2004). *La calidad en el servicio*, 12 (1), pp. 1-2.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/download/4602/3821

Kirkpatrick, D. y Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluación de acciones formativas: Los cuatro niveles*. (3a ed.). Editoriales 2000.

Lara, J. (2002). *La gestión de la calidad en los servicios*, 19.
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>

Martínez, M. (2013). *La importancia del protocolo en las relaciones públicas instituciones*.
<file:///C:/Users/EF/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDelProtocoloEnLasRelacionesPublicasIn-4616713.pdf>

Nevado-Batalla, P. (2003). *Calidad de los servicios*, 5(1), pp. 19-32.
<https://www.redalyc.org/pdf/733/73350101.pdf>

Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*, 6(2), 131-143.

Rodríguez, J. (2005). *El modelo de Kirkpatrick para la evaluación de la formación*.
<http://www.uhu.es/yolanda.pelayo/docencia/Virtualizacion/2-contenidos/parte%204/MODELO%20DE%20KIRCKPATRICK.pdf>

Rutty, M. (2007). *Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos*.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1186_RuttyMG.pdf